



## **Note de synthèse**

**Mission réalisée par Benoît Bonaimé et Mathieu Weil**

**Formation des Responsables Qualité**

**Nkoteng – Cameroun : 20 au 26 octobre 2003**

### **1. Objectifs (pour les Responsables Qualité) :**

- Avoir une vision claire de ses futures fonctions
- Comprendre les exigences de l'ISO 9001 : 2000
- Maîtriser les outils de la Qualité présentés
- Etre capable d'exploiter les rapports d'audits
- Se sentir à l'aise dans ses futures fonctions

### **2. Programme :**

#### **21 Octobre 2003**

**Matinée :**

- Présentation des intervenants et des participants
- Présentation de la démarche qualité SOMDIAA et de sa possible déclinaison sur chacun des sites
- Missions d'un responsable qualité
- Discussion autour des relations qui devront exister entre les Responsables Qualité de chacun des sites et avec les experts extérieurs

**Après-Midi :**

- Présentation des concepts et principes de management de la Qualité sous forme de débat / discussion (les Responsables Qualité doivent préparer leurs questions)

---

#### **22 Octobre 2003**

**Matinée :**

- Présentation des rapports d'audits diagnostics : discussion (les responsables Qualité doivent avoir pris connaissance des rapports concernant leurs sites afin de pouvoir intervenir et poser des questions)

**Après-Midi :**

- Présentation générale de la norme ISO 9001 : 2000
- Explicitation des exigences du chapitre 4 de l'ISO 9001 : 2000  
Système de management de la qualité (Manuel Qualité, Maîtrise des documents, Maîtrise des enregistrements)

---

## **23 Octobre 2003**

Matinée :

- Explicitation des exigences du chapitre 5 de l'ISO 9001 : 2000  
Responsabilité de la Direction (Engagement de la Direction, Ecoute Client, Politique Qualité, Planification, Responsabilité, Autorité et communication, Revue de Direction)

Après-Midi :

- Ateliers pratiques : objectifs, indicateurs et tableau de bord  
: coûts d'obtention de la qualité, coûts de non qualité
- 

## **24 Octobre 2003**

Matinée :

- Explicitation des exigences des chapitres 6 et 7 de l'ISO 9001 : 2000  
Management des ressources (Ressources humaines, Infrastructures, Environnement de travail + retour sur les missions des responsables Qualité)  
Réalisation du produit (Planification, processus relatifs aux clients, Conception et développement, Achats, Production, Maîtrise des dispositifs de surveillance et mesure)

Après-Midi :

- Atelier pratique : traçabilité (réalisation en usine + magasins)
- 

## **25 Octobre 2003**

Matinée :

- Explicitation (suite) des exigences du chapitre 7 de l'ISO 9001 : 2000  
Réalisation du produit (Planification, processus relatifs aux clients, Conception et développement, Achats, Production, Maîtrise des dispositifs de surveillance et mesure)
- Explicitation des exigences du chapitre 8 de l'ISO 9001 : 2000  
Mesures, analyse et amélioration (mesure et surveillance, Maîtrise du produit non conforme, analyse des données, amélioration)

Après-Midi :

- Atelier pratique : maîtrise de la production (HACCP – valeurs cibles et tolérances)
- 

## **26 Octobre 2003**

Matinée :

- L'audit interne : buts, techniques et comportements en audit

Après-Midi :

- Atelier pratique : audit interne (réalisation d'un audit en usine)
- Conclusion, débat sur la démarche et sa mise en œuvre sur les différents sites

*De nombreux exercices et ateliers sont venus illustrer les différents thèmes traités.*

## **3. Présents :**

Léopold Ndi Mbarga : Responsable Qualité Saris (100 % de la formation)

Fatou Seck : Responsable Qualité C. S. T. (100 % de la formation)

Joseph Toulou Lin : Responsable Qualité Sosucam Mbandjock (100 % de la formation)

Aïssatou Alim : Responsable Qualité Sosucam Nkoteng (100 % de la formation)

Jean Louis Liscio : Directeur exploitation sucrerie (75 % de la formation)  
Mathurin Ho Tchang : Chef laboratoire Nkoteng (30 % de la formation)  
Samuel Kambou : Chef Laboratoire Mbandjock (30 % de la formation)  
Monsieur Zengué : Responsable agglomération Mbandjock (15% de la formation)  
Monsieur Ndong : Direction commerciale (10 % de la formation)  
Messieurs Tsala Lekoe, Sambo Djarlaona, Mouthe Joseph, Tobo Noah Firmin, Saïbou deda, Bikele Pascal.

*Pour le détail des participations, se référer à la feuille de présence adressée par ailleurs.*

#### **4. Evaluation de la formation :**

Le tableau ci-dessous synthétise les évaluations des 8 participants ayant assisté à 15% et plus de la formation.

	Appréciation				Observations et commentaires
	Très satisfait	Satisfait	Déçu	Très déçu	
☞ Programme conforme à vos attentes	4	3			
☞ Acquisition de nouvelles connaissances	4	4			
☞ Éléments applicables dans votre travail	4	3			
☞ Organisation générale du stage		7	1		
☞ Accueil et ambiance du stage	6	2			
☞ Durée du stage	2	5	1		
☞ Rythme du stage	1	7			
☞ Communication avec l'animateur	8				
☞ Capacité de l'animateur à développer le sujet	7	1			
☞ Matériel et méthodes pédagogiques utilisés	3	5			
☞ Appréciation générale	3	4			

Les thèmes les plus intéressants	Les thèmes les moins intéressants
Les outils de la qualité en général La norme ISO 9001 : 2000 (2 x) Les rapports d'adits des sites (2 x) HACCP (3 x) Traçabilité Audit interne Indicateurs et tableaux de bords (2 x)	Traçabilité
Les thèmes traités trop rapidement	Les thèmes traités trop lentement
Audit interne HACCP Traçabilité	
Les éléments à ajouter au programme	Les éléments à supprimer du programme
Communication Analyse statistique des procédés	

#### **Autres commentaires**

Commentaires positifs	Commentaires négatifs
Satisfait du programme Formation à envisager pour d'autres stagiaires Aurait aimé assister à l'ensemble du séminaire (2 x)	Déçu par l'organisation logistique Déçu par le manque d'implication du Service RH Difficulté d'obtention des photocopies Proposer d'avantage d'exemples propres à la sucrerie

*Lorsque le total des appréciations ne fait pas 8, cela signifie que un ou plusieurs stagiaires n'ont pas souhaité donner leur opinion.*

*Pour le détail des évaluations, se référer aux fiches individuelles adressées par ailleurs.*

## **5. Evaluation de l'atteinte des objectifs**

En fin de stage, et par oral, il a été demandé aux quatre Responsables Qualité de juger de l'atteinte des objectifs fixés - et validés par les stagiaires - en début de stage.

Il s'agit ici d'une évaluation subjective – non mesurable – de l'atteinte des dits objectifs.

	<b>Aïssatou Alim</b>	<b>Fatou Seck</b>	<b>Léopold Ndi Mbarga</b>	<b>Joseph Toulou Lin</b>
<b>Avoir une vision claire de ses futures fonctions</b>	Objectif atteint (1)	Objectif atteint (1)	Objectif atteint (1)	Objectif atteint (1)
<b>Comprendre les exigences de l'ISO 9001 : 2000</b>	Objectif atteint	Objectif atteint	Objectif atteint	Objectif atteint (2)
<b>Maîtriser les outils de la Qualité présentés</b>	Objectif atteint	Objectif atteint	Objectif atteint	Objectif atteint (3)
<b>Etre capable d'exploiter les rapports d'audits</b>	Objectif atteint	Non atteint (4)	Non atteint (4)	Objectif atteint
<b>Se sentir à l'aise dans ses futures fonctions</b>	Objectif atteint (5)	Objectif atteint (5)	Objectif atteint (6)	Objectif atteint (6)

- (1) Souhaite que ses fonctions soient formalisées et validées dans une fiche de poste qui serait ensuite présentée au personnel
- (2) Juge le référentiel particulièrement pertinent
- (3) Considère l'outil « indicateurs et tableaux de bords » comme très intéressant
- (4) Aura besoin d'être sur son site pour mieux appréhender les non conformités relevées
- (5) Manque d'expérience
- (6) Souhaite avoir un cadre de travail (objectifs, plan d'actions...) très clair

## **Outputs de la formation**

### **Output 1 : Base documentaire Qualité**

Le développement d'une base documentaire Qualité a été envisagée. A cet effet, les documents suivants pourraient en être les premiers éléments :

1. Norme ISO 9001 : 2000 (SMQ exigences) ; date de parution : 12/00
2. Norme ISO 9000 : 2000 (principes essentiels et vocabulaire) ; date de parution : 12/00
3. FDX 50-176 (Management des processus) ; date de parution : 06/00
4. FDX 50-171 (Indicateurs et tableaux de bord) ; date de parution : 06/00
5. FDX 50-126 (Guide d'évaluation des coûts résultants de la non-qualité) ; date de parution : 06/00
6. ISO 19011 (Lignes directrices pour l'audit des SMQ et SME) ; date de parution : 10/01
7. Cerutti. O. , Gattino. G., Indicateurs et tableaux de bord, AFNOR Gestion, 1992
8. Systèmes de qualité et de sécurité sanitaire des aliments (Méthodes HACCP), FAO (document très complet téléchargeable gratuitement sur [www.fao.org](http://www.fao.org))

## **Outputs de la formation**

### **Output 2 : Dispositif de communication relatif à la mise en œuvre d'une démarche Qualité sur les sites de la C.S.T., de la Saris et de la Sosucam**

#### **Objet :**

Cette note a pour objet de proposer quelques éléments de communication visant à favoriser la coordination du projet.

#### **Préalable :**

Les éléments de réflexion présentés ci-dessous sont issus du séminaire de formation qui a eu lieu à Nkoteng du 20 au 26 octobre 2003.

Les éléments du système proposés ici sont relatifs au bon déroulement du projet et non pas à la communication / sensibilisation relative à la Qualité au sein des usines par exemple.

#### **Éléments de communication :**

##### **Les sites concernés :**

Le système mis en œuvre doit en particulier permettre :

- la communication entre la Somdiaa - Paris, l'Ensia - Montpellier, et les sucreries du Tchad, du Cameroun et du Congo.
- La communication entre les 4 responsables qualité situés à Banda, Nkoteng, Mbandjok et Moutela.

##### **Les acteurs et les flux :**

- Les fax et courriers écrits ou électroniques envoyés par l'Ensia et les Responsables Qualité vers la Somdiaa sont à adresser à Philip Antier avec copie à Jean Louis Liscio.
- Les fax et courriers écrits ou électroniques envoyés par la Somdiaa et les Responsables Qualité vers l'Ensia sont à adresser à Benoît Bonaimé avec copie à Daniel Mignot et Mathieu Weil.
- Les fax et courriers écrits ou électroniques échangés entre l'Ensia et les Responsables Qualité doivent être adressés en copie à Philippe Antier et Jean Louis Liscio.
- Les interactions avec les Directions générales et d'exploitation restent à définir en interne.

##### **Les outils :**

Jean Louis Liscio a annoncé lors de la formation que :

- Chaque Responsable Qualité aurait rapidement (fin 2004) sa propre adresse électronique et son propre téléphone.
- L'accès au fax est possible pour les quatre responsables Qualité.

Jean Louis Liscio souhaiterait que soit construite une base documentaire au niveau du groupe.

##### **Les produits :**

- Compte rendu hebdomadaire : Jean Louis Liscio propose que la Somdiaa envoie à l'Ensia, chaque semaine, pour chacune des trois sociétés, le volet Qualité du compte rendu des réunions hebdomadaires.
- Tableau de bord : cet outil de pilotage – qui reste à construire et sera à terme un élément de la réunion hebdomadaire citée ci-dessus – pourrait faire l'objet d'échanges, permettant le suivi de l'avancée du projet et de l'efficacité de la démarche Qualité engagée.
- Les produits résultants / attestant de la réalisation d'actions issues du plan d'actions pourront également faire l'objet d'échanges.